大阪府・大阪市 生活情報誌

くらしすと

2012年(平成24年)
7 July
Vol.63

「くらしすと」は? 消費者としての質の高い暮らしへと導くことを願い「暮らし+Finest=くらしすと」と名付けられました。

もくじ

平成 23 年度消費生活相談の概要
大阪府消費生活センター …… 2
大阪市消費者センター …… 3
おしらせ イベント情報 …… 4

食べてみよう! 大阪の食 おこし

クイズ 大阪銘菓「粟おこし」と「岩おこし」の違いは、何でしょうか?

答えは 3 ページ ➡

くらしのトピックス

●家庭用電気マッサージ器を正しく使いましょう

家庭用ローラ式電気マッサージ器に装着された布カバーが外れた状態で使用したことにより、衣服がマッサージ器のローラ部に巻き込まれ窒息死した事故が発生しています。布カバーを外したり、破れた状態で使用するとたいへん危険です。取扱説明書をよく読み、誤った使用は絶対にしないでください。

●サクラサイト商法に注意しましょう

サクラサイトとは、サイト業者に雇われた「サクラ」が異性・タレントなどのキャラクターになりすまして別のサイトに誘導し、消費者に有料サービスの支払いをさせるサイトです。「有名人に会いたい」「相談にのってあげたい」「内職をしたい」など、好奇心や興味をひかれサイトの利用を開始するケースが増えています。登録料や一定期間のメールは無料であっても、その後はサービスを利用するたびに有料ポイントの購入が必要になります。短期間で高額な被害になったケースもあります。サイト利用のきっかけとなる迷惑メール等には返信しない、安易に個人情報を伝えないことが大切です。

●介護ベッドの手すりのすき間に首などを挟む事故に注意しましょう

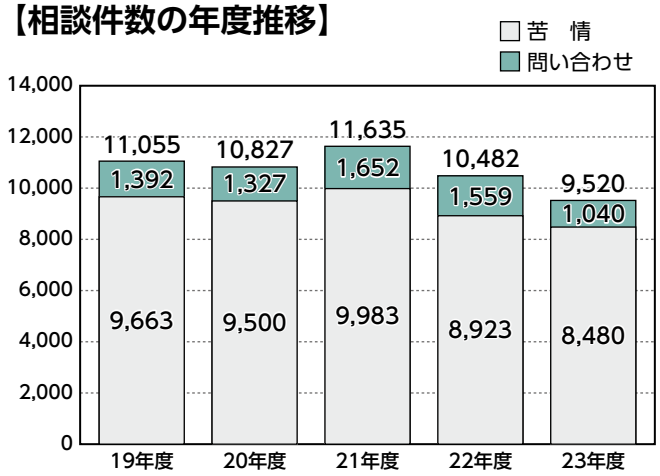
介護ベッドの手すりのすき間に頭や首・手足などを挟まれて死亡や重症に至った事故が、２００７年から５年間で５８件報告されています。その中でも死亡事故は２９件にも及んでいます。各製造業者は事故を防ぐための部品を配布したり、注意喚起などをおこなっていますが、部品の入手や交換をしていない方もいます。すき間に頭や首が入り込むおそれのある製品を使用している場合は、部品を入手して取り付けましょう。

大阪府 消費生活センター

平成23年度消費生活相談の概要

平成23年度に大阪府消費生活センターが受け付けた相談件数は9,520件で、前年度に比べ9.2%減少しましたが、60歳以上の高齢者の相談割合は増加傾向で、4人に1人は高齢者の相談となりました。

【相談件数の年度推移】



【契約当事者の年代別件数】

契約当事者	23年度		22年度	
	件数	構成比	件数	構成比
20歳未満	399	4.2%	405	3.9%
20歳代	1,038	10.9%	1,180	11.3%
30歳代	1,543	16.2%	1,844	17.6%
40歳代	1,704	17.9%	1,820	17.4%
50歳代	1,099	11.5%	1,277	12.2%
60歳代	1,235	13.0%	1,266	12.1%
70歳以上	1,148	12.1%	1,158	11.0%
その他・不明	1,354	14.2%	1,532	14.6%
計	9,520	100.0%	10,482	100.0%

1 デジタルコンテンツや移動通信サービスなどインターネット関連の相談が多い。とりわけ特にスマートフォンに関する相談が目立つ。

相談の多い商品・役務別でみると、インターネット関連の商品・役務が上位を占めました。

一番多い相談は**「デジタルコンテンツ」**（「アダルト情報サイト」のワンクリック請求、「出会い系サイト」の高額請求、「オンラインゲーム」の高額請求など）でした。

「移動通信サービス」（携帯電話の通信サービスの契約・解約や通信料金に関する相談）や「携帯電話」（携帯電話機器の相談）も上位を占め、特に「スマートフォン」の相談が目立ちました。

なお、光ファイバー等固定回線に関する**「インターネット接続回線」**の相談も多く寄せられました。

2 高齢者を狙った詐欺的な投資商法が横行。破綻した預託商法の業者の二次被害も発生。

高齢者を狙った投資商法が横行し、「ファンド型投資商品」、「怪しい社債」、「未公開株」などが上位を占めました。「過去の投資トラブルによる被害を取り戻してあげる」、「代わりに買ってほしい」、「高値で買い取る」など複数の人間が役割分担して登場する「劇場型」と呼ばれる手口が横行しました。また、破綻した和牛オーナー契約についても「二次被害」につながる同様の相談が寄せられました。

3 危害・危険に関する相談など安全性に関する相談が増加。

危害（商品・役務・設備に関連して身体にけが、病気等の危害を受けた）や危険（危害を受けたわけではないが、そのおそれがある）に関する相談が前年度より増加しました。なかでも小麦加水分解物を含有する石鹸による小麦アレルギーの危害情報が多く寄せられました。その他の、安全性に関する相談では、食料品の放射能汚染不安に関する相談が目立ちました。

【相談の多い商品・役務】（上位20位）

順位	相談・役務	23年度	22年度
1	デジタルコンテンツ	1,994	1,893
2	賃貸アパート	380	439
3	食料品（健康食品以外）	303	296
4	工事・建築	237	285
5	フリーローン・サラ金	208	400
6	移動通信サービス	186	178
7	医　療	162	141
8	化粧品	152	124
9	新　聞	132	157
10	インターネット接続回線	131	133
11	自動車	130	214
11	ファンド型投資商品	130	85
13	生命保険	127	143
14	携帯電話	114	144
15	公社債(うち怪しい社債)	112(103)	96(88)
16	健康食品	110	109
17	集合住宅	109	116
18	株(うち未公開株)	103(86)	109(90)
19	エステティックサービス	102	110
20	アクセサリー	91	99
総相談件数		9,520	10,482

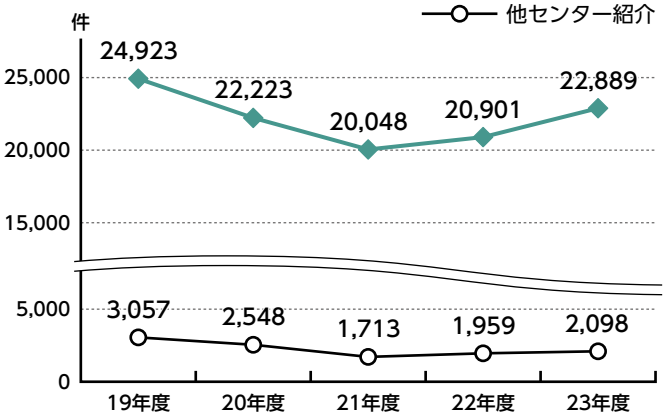
くらしすと は府内市町村窓口（消費生活センター、消費者行政担当課）、大阪市各区役所、府民お問合せセンター情報プラザ、保健所、図書館、公民館などに置いていますので、自由にお取りください。

大阪市 消費者センター

平成23年度消費生活相談の概要

平成23年度に受け付けた件数は22,889件あり、前年度に比べ9.5%増加となりました。

【年度別相談件数の推移】



【相談の多い商品・役務】(上位5位)

順位	商品・役務	23年度	22年度	増加率	主な相談内容等
1	不当請求・架空請求	2,946	2,944	0.1	パソコン、携帯電話でのワンクリック請求
2	賃貸アパート	1,233	1,203	2.5	退去時のトラブル
3	携帯電話	707	554	27.6	機器の故障、解約料
4	インターネット通信サービス	422	375	12.5	高額な解約料
5	フリーローン・サラ金	420	559	▲24.9	多重債務

トラブルの解決と被害の救済

●クーリング・オフ制度の助言

クーリング・オフを助言した相談案件は810件ありました。

●あっせんの実施

事業者の販売方法等に法令違反などの問題点がある場合に、消費者と事業者の間に入ってあっせん交渉を908件実施し、799件を解決しました(あっせん解決率88%)。

悪質な架空請求・不当請求に関する相談

「架空請求」「不当請求」についての相談が2,946件あり総件数の12.9%を占めています。架空請求は携帯電話やパソコンに、利用した覚えのない商品の購入代金や、出会い系サイトなどの利用料金を請求するものです。代表的な手口としては、サイトへ誘導するメールを送りつけ、受取人がメールを開いて画面をクリックしたり、インターネットのサイトで年齢認証をクリックしただけで、あたかも成立したかのように思わせて法外な料金を請求するもの(ワンクリック請求)や、懸賞に当選したとメールや郵便が届き、受け取り手続きをする費用を請求する手口などがあります。

ポイント 身に覚えのない請求や甘い言葉には、毅然とした態度で無視すること、相手に連絡しないことが大切です。

賃貸アパートに関する相談

「賃貸アパートに関する相談」は1,233件ありました。退去時に高額な補修費用を請求されたり、次の入居者のためのリフォームやハウスクリーニング費用を請求されたなどという相談が多数寄せられました。

ポイント 国土交通省が作成した「現状回復をめぐるトラブルとガイドライン」※では、経年変化や通常使用の損耗等の修繕費については家賃に含まれるものとしています。借主の過失による損耗は修理費用を負担する必要がありますが、次の入居者のためのリフォーム費用やハウスクリーニング費用については支払う必要はありません。退去時の確認には必ず立会い、貸主や管理会社と確認することが大切です。

※このガイドラインは法的拘束力がありません。

携帯電話に関する相談

スマートフォンの急速な普及にともない、スマートフォンの特性を十分に理解せず利用してトラブルが発生しています。また、機器の早期故障、故障の頻発などの相談が多数寄せられました。

携帯電話に関しては、海外で利用した際の高額な請求などの相談がありました。

ポイント 機能の特性や料金設定など十分理解して、利用目的にあった商品を選択しましょう。ソフトのダウンロードについては十分内容を確認したうえで行ってください。

今月の 大阪の食 おこし

「おこし」は、お米でできています。「粟おこし」の方がお米の粒がやや大きく、「岩おこし」の方がお米の粒が細かいので歯ごたえがあります。「岩のように固い」から「岩おこし」と呼びます。

では、なぜ、「粟おこし」と呼ぶのかというと、お米の粒が粟粒ほどの大きさだからです。植物の「粟(あわ)」の種子と同じぐらいの大きさだという意味です。

クイズの答え お米の粒の大きさです。

また、原則として、粟おこしは白砂糖を、岩おこしは黒砂糖と生姜を使用しています。(メーカーによって異なるところもあります)

この「粟おこし」・「岩おこし」、お米を砕いてつくるものは大阪が発祥です。軽くて日持ちもするので、昔から大阪みやげとして有名です。

一見よく似た「粟おこし」と「岩おこし」ですが、それぞれ個性があります。百聞は一見にしかず。一度、食べ比べてみてください!

郵送希望の方は80円切手をはり、あて名を明記した封筒(定形:1年分12枚)を(財)関西消費者協会(〒559-0034 大阪市住之江区南港北2-1-10 ATC ITM棟3階 大阪府消費生活センター内)までお送りください。

くらしの達人！わんデー講座

テーマ **NO MORE　旅行トラブル！**
～様々なトラブル事例を学んで旅行上手に～

日　時 **7月19日(木)　14時00分～16時00分**

場　所 総合生涯学習センター　第1研修室
【住　所】〒530-0001 大阪市北区梅田1丁目2番2-500号 大阪駅前第2ビル5階
【最寄駅】地下鉄:梅田・西梅田駅、JR:大阪・北新地駅 阪神電車・阪急電車:梅田駅

対　象 大阪市内在住・在勤・在学の方

定　員 **70人**（※申し込み多数の場合は抽選）

講　師 **清水　克俊**
（一般社団法人　日本旅行業協会　関西事務局次長）

締め切り日 **7月12日(木)**

申し込方法 電話、大阪市電子申請システム
（大阪市消費者センターホームページから）

その他 **一時保育はありません。**

申し込み・問い合わせ先 大阪市消費者センター
TEL:06-6614-7522　FAX:06-6614-7525

大阪市消費者保護審議会
公募委員募集

市民のご意見・ご要望をより市政に反映させるため、消費者の立場から参加していただける大阪市消費者保護審議会の委員を募集します。

応募期間 **7月1日(日)～7月13日(金)**

応募方法 郵送（※13日消印有効　FAX不可）

応募要領 テーマ「消費者被害の防止について」の小論文（800字程度、様式自由）と、別紙に住所・氏名（フリガナ）・年齢・連絡先（電話番号など）を記載して、書類を提出してください。様式は自由です。

対　象 大阪市内在住の方

定　員 **2人**

任　期 **2年間**

応募・問い合わせ先
大阪市消費者センター
〒559-0034　住之江区南港北2-1-10　ATC　ITM棟3階
TEL:06-6614-7521

大阪市消費者センター

ニュートラム南港ポートタウン線「トレードセンター前」駅
〒559-0034 大阪市住之江区南港北2丁目1番10号
ATC(アジア太平洋トレードセンター)ITM棟3階

消費生活相談 **☎06-6614-0999**
毎日 10:00～17:00（12月29日～1月3日は除く）
※大阪市内にお住まいの方が対象です。

メール相談 ホームページからメール相談にアクセスしてください。
（12月28日～1月3日は除く）

ホームページ
http://www.city.osaka.lg.jp/lnet/

夏休み若者向け集中啓発講座

なつやすみ消費生活体験啓発セミナー７日間

NSK7 for ヤング　体験しよう！知っておこう！くらしの情報

開催期間 **8月1日(水)～8月7日(火)**
9：00～17：45（最終日は16：00まで）

場　所 ATC大阪府消費生活センター　セミナー室　ほか

対　象 高校生を中心とした消費者

●ミニ講座スケジュール（14：00～14：50）
定員４０人（当日先着順）

日　程	テーマ	講　師
8月1日(水)	契約について知ろう	消費生活専門相談員 前　容子
8月2日(木)	誰にでもやさしい生活って?	ATC エイジレスセンター職員
8月3日(金)	インターネットやケータイに潜む危険 ～手口を知って被害を防ごう～	兵庫県情報セキュリティサポーター 篠原　嘉一
8月6日(月)	足に合わせた靴の選び方	公益社団法人 消費者関連専門家会議 國　剛
8月7日(火)	環境クイズ大会・ミニ見学会	おおさか ATC グリーンエコプラザ職員

＊ミニ講座以外の日も、ATCエイジレスセンターとおおさかATCグリーンエコプラザは見学できます。(6日は定休日)
●DVD上映「見えない悪意」など
●パネル展示「こんな商法にご注意」など
●クイズラリー

問い合わせ先 **(財)関西消費者協会**
TEL:06-6612-2330
E-Mail:staff@kanshokyo.jp　URL：http：//kanshokyo.jp/

くらしのナビゲーターによる

高齢者向け消費者問題ミニ講座

撃退！ 悪質商法

高齢者の消費者被害を未然に防ぐため、老人クラブや自治会などの集まりに「くらしのナビゲーター」が出向き、高齢者を狙う悪質商法とその対策、被害にあわないための注意点などの情報提供を行います。地域の集まりでご活用ください。(派遣場所は大阪府内に限ります)

※「くらしのナビゲーター」とは、大阪府の養成講座を修了したボランティアです。

テーマ **高齢者に被害の多い悪質商法と対策など**

時　間 **30分～1時間**

定　員 **1回10人～50人まで**

その他 土・日・祝日・夜間も派遣します。(年末・年始は除きます)

※上記の対応は、市町村によって異なる場合があります。

申し込み・問い合わせ先 **(財)関西消費者協会**
TEL:06-6612-2330　FAX:06-6612-0090

くらしのナビゲーター　ミニ講座　検索

大阪府消費生活センター

ニュートラム南港ポートタウン線「トレードセンター前」駅
〒559-0034 大阪市住之江区南港北2丁目1番10号
ATC(アジア太平洋トレードセンター)ITM棟3階

消費生活相談 **☎06-6616-0888**
月～金 9:00～17:00　年末年始、祝休日は除く
※お住まいの市町村に相談窓口のない府民の方が対象です。

メール相談 府消費生活　電子メール相談　検索
(年末年始、土・日・祝休日に受けた相談の返信は、休み明けになります)

消費者問題の専門家団体が実施する週末相談 (年末年始除く10:00～16:00)
■土曜日/**06-4790-8110** 公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会
■日曜日/**06-6203-7650** 公益社団法人 全国消費生活相談員協会
※お間違えないよう、番号をよくご確認のうえおかけください。

ウェブサイト「消費生活事典」
消費生活事典　検索

大阪府 大阪市
「くらしすと」第 63 号　平成 24 年 7 月発行
◆ 発行：大阪府消費生活センター　大阪市消費者センター　◆ 企画・編集：大阪府・大阪市消費者啓発企画検討会議、(財)関西消費者協会
◆ 問い合わせ先：(財)関西消費者協会　☎06-6612-2330　◆ デザイン・印刷：(株)ケーエスアイ
(毎月 30,000 部発行、1 部あたりの単価は 9 円です)